



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN

2024

**PEMERINTAH DAERAH KOTA BOGOR
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, RISET DAN INOVASI DAERAH**

Jl. Kapten Muslihat No. 21, RT. 001/RW. 001, Pabaton, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor 16122
Tlp. (0251) 8338052, website:www.bappeda.kotabogor.go.id



PEMERINTAH DAERAH KOTA BOGOR
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, RISET DAN INOVASI DAERAH
SEKRETARIAT
SUB. BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN

Nomor SOP	: SOP/SEKRE.1/016
Lintas Fungsi Peta Proses Bisnis	:
Aktifitas Lintas Fungsi	:
Tgl. Pembuatan	: 03 Januari 2024
Tgl. Revisi	:
Tgl. Efektif	: 03 Januari 2024
Disahkan oleh	: Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Riset Dan Inovasi Daerah Kota Bogor  NIP. 197707062006041018
Judul SOP	: PENANGANAN PENGADUAN

DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
4. Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bogor
5. Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 59 Tahun 2023 Tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Di Lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Riset Dan Inovasi Daerah.

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Pendidikan
 - Min. SMA sederajat
 - D3 Administrasi
 - S1 Segala Jurusan
2. Memahami Tugas Dan Fungsi Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah
3. Memahami Organisasi Perangkat Daerah Kota Bogor
4. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Keuangan Daerah
5. Memahami Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

KETERKAITAN

1. SOP Penanganan Surat Masuk
2. SOP Penanganan Surat Keluar

PERALATAN/ PERLENGKAPAN

1. Komputer/ Laptop
2. Printer
3. Internet
4. ATK

PERINGATAN

Jika prosedur tidak dilaksanakan dengan baik maka, dapat berakibat tidak terlayannya kebutuhan pihak-pihak terkait terhadap data yang dimiliki organisasi sehingga mengurangi penilaian kinerja organisasi

PENCATATAN DAN PENDATAAN

1. Permohonan Permintaan Data
2. Hasil Proses Pengolahan Data

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Kepala Badan	Sekretaris	Sub Bag Umpeg	Staf / JFU	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima surat Pengaduan dan mendisposisikan kepada Sekretaris untuk ditindaklanjuti					Surat masuk, pengaduan	15 menit	Disposisi	
2	Mendisposisikan pengaduan kepada Sub Bag Umpeg untuk ditindaklanjuti					Disposisi	15 menit	Disposisi	
3	Memerintahkan staf/ JFU untuk memproses dan mengolah data sesuai pengaduan					Disposisi	15 menit	Perintah	
4	Memproses dan mengolah data sesuai pengaduan dan menyampaikan kepada Sub Bag Umpeg					Perintah	60 menit	Hasil proses pengolahan data pengaduan	
5	Memeriksa hasil pemrosesan dan pengolahan data dan meneruskan kepada Sekretaris					Hasil proses pengolahan data pengaduan	30 menit	Hasil proses pengolahan data pengaduan	
6	Memeriksa hasil pemrosesan dan pengolahan data dan meneruskan kepada Kepala Badan					Hasil proses pengolahan data pengaduan	15 menit	Hasil proses pengolahan data pengaduan	
7	Menyetujui hasil pemrosesan dan pengolahan data untuk menyelesaikan pengaduan					Hasil proses pengolahan data pengaduan	15 menit	Hasil proses pengolahan data pengaduan	
8	Menyampaikan hasil pemrosesan dan pengolahan data kepada yang mengajukan pengaduan					Hasil proses pengolahan data pengaduan	30 menit	Arsip, bukti pengaduan	